

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Studie eGovernment MONITOR 2022

## **Fortschritte bei der Verwaltungsdigitalisierung bleiben aus Sicht der Bevölkerung weiter aus**

**Die Nutzung von E-Government setzt sich auch 2022 nicht in der Bevölkerung durch. Viele Verwaltungsdienstleistungen werden weiterhin mehrheitlich analog in Anspruch genommen. Diese digitale Nutzungslücke ist im Vergleich zu Österreich und der Schweiz in Deutschland besonders stark ausgeprägt. Außerdem zeigt der Bundesländervergleich deutliche Unterschiede – die Stadtstaaten Hamburg und Bremen sind führend.**

**Berlin und München, 12.10.2022.** Die Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen durch die Bürger\*innen bleibt mit 54 Prozent auf Vorjahresniveau. Damit liegt Deutschland weiterhin hinter den Vergleichsländern Österreich (72 Prozent) und der Schweiz (61 Prozent). Mehr als die Hälfte der Bürger\*innen nutzen Verwaltungsleistungen, an denen sie einen Bedarf haben, immer noch analog (57 Prozent). In dieser Kennzahl ist eine „digitale Nutzungslücke“ zu erkennen – die Lücke zwischen dem Bedarf an einer konkreten Verwaltungsdienstleistung und deren Online-Nutzung. Am größten ist diese Diskrepanz bei der Ummeldung des Wohnsitzes (79 Prozent mit Bedarf nutzen die Leistung offline), wohingegen die Abwicklung der Einkommenssteuererklärung die geringste Nutzungslücke unter den untersuchten Verwaltungsleistungen aufweist (27 Prozent). In Österreich (42 Prozent) und der Schweiz (46 Prozent) sind die digitalen Nutzungslücken deutlich kleiner. Zu diesen Ergebnissen kommt die Studie eGovernment MONITOR 2022 der Initiative D21 und der Technischen Universität München unter der Schirmherrschaft der Bundesministerin des Innern und für Heimat, Nancy Faeser.

*„Es wurden bereits wichtige Weichen für die Verwaltungsdigitalisierung gestellt, doch wir sehen, dass im internationalen Vergleich noch Aufholbedarf besteht. Komplexe föderale Strukturen und eine heterogene IT-Landschaft führen zu unterschiedlichen Digitalisierungsständen in Ländern und Kommunen. Wie der eGovernment MONITOR aber auch zeigt, gibt schon jetzt die große Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland beispielsweise ihre Einkommensteuererklärung online ab. Das lässt erkennen: Gut konzipierte Lösungen kommen in der Bevölkerung an und werden intensiv genutzt – selbst wenn es dabei um komplexe Vorgänge und sensible Daten geht. Dies ist ein Ansporn für uns, die Daueraufgabe Digitalisierung weiter gemeinsam anzugehen und Lösungen zu entwickeln, die konsequent aus der Perspektive der Bürgerinnen und Bürger gedacht sind“,* so die Bundesministerin des Innern und für Heimat Nancy Faeser.

### **Unterschiede bei der E-Government-Nutzung in den Bundesländern werden größer**

Die Unterschiede zwischen den Bundesländern bei der Nutzung digitaler Verwaltungsdienstleistungen sind größer geworden. Variierten sie im Vorjahr noch um 13 Prozentpunkte, so liegen zwischen dem Bundesland mit der höchsten und dem mit der geringsten Nutzung jetzt 17 Prozentpunkte. Hamburg (64 Prozent) und Bremen (60 Prozent) weisen die höchsten Werte auf, gefolgt von den Flächenländern Schleswig-Holstein (59 Prozent), Saarland (57 Prozent) und Nordrhein-Westfalen (56 Prozent). Vor allem Schleswig-Holstein und das Saarland

zeigen im Vergleich zum letzten Jahr einen deutlichen Zuwachs um 9 bzw. 7 Prozentpunkte. Mecklenburg-Vorpommern (47 Prozent) und Thüringen (49 Prozent) verzeichnen hingegen beide Einbrüche bei der Nutzung (Abfall um 6 bzw. 7 Prozentpunkte). Thüringen lag im letzten Jahr noch unter den Nutzungsspitzenreitern auf Platz 3 (mit 56 Prozent) und landet nun auf Platz 13. Anders als im letzten Jahr zeichnen sich vor allem die neuen Bundesländer durch geringere Nutzung aus – nur Brandenburg liegt mit 55 Prozent im vorderen Mittelfeld.

*„Eine moderne und digitale Verwaltung muss das Leben aller Menschen leichter machen. Wir sehen jedoch, dass zunehmend der Wohnort darüber entscheidet, ob die digitale Verwaltung auch bei den Bürger\*innen ankommt. Bund und Länder müssen die gleichwertige Qualität und Leistungsfähigkeit ihrer Verwaltung zukünftig besser beurteilen und steuern können. Dafür bedarf es mehr Mut, vergleichbare und transparente Daten zwischen Bund und Ländern, aber auch den Kommunen zu erheben“*, so Hannes Schwaderer, Präsident der Initiative D21.

### **Stagnation: Jede\*r Zehnte in Deutschland nutzt die Möglichkeit zur digitalen Identifikation**

Die Bundesregierung identifiziert in ihrer Digitalstrategie die Bereitstellung einer sicheren und nutzer\*innenfreundlichen digitalen Identität als eines der zentralen Ziele, die bis 2025 erreicht werden sollen. Jedoch stagniert die Nutzung der Online-Ausweisfunktion (eID) in Deutschland auf einem ähnlichen Niveau wie im Vorjahr: 10 Prozent der Personalausweisbesitzer\*innen nutzen derzeit die eID; im Vorjahr waren es 9 Prozent. Damit bleibt Deutschland weiterhin weit hinter Österreich (64 Prozent, +10 Prozentpunkte) und der Schweiz (63 Prozent, +1 Prozentpunkt) zurück.

Prof. Dr. Helmut Krcmar von der Technischen Universität München kommentiert: *„Die Bundesregierung hat das Potenzial der eID erkannt. Sie spricht ihr in der Digitalstrategie eine entscheidende Hebelwirkung für digitale Angebote von Staat, Wirtschaft und Gesellschaft zu. Allerdings sehen wir, dass diese Möglichkeit in Deutschland kaum genutzt wird. Erst mit einem wahrnehmbaren Mehrwert für die Bürger\*innen kann die eID ihr Potenzial auch entfalten. Das heißt: Wir brauchen mehr und bekanntere Anwendungsmöglichkeiten.“*

### **Nutzungserfahrungen beeinflussen die Einschätzung der Leistungsfähigkeit des Staates**

In den Augen der Bürger\*innen stehen der Nutzung digitaler Verwaltungsangebote mehr Barrieren im Weg als noch im Vorjahr – und zwar in allen drei Vergleichsländern. Vor allem komplizierte und nicht medienbruchfreie Abwicklungen (DE: 47 bzw. 46 Prozent) von Behördenleistungen sind einschneidende Nutzungshindernisse (DE: +7 bzw. +5 Prozentpunkte). Als eine weitere zentrale Barriere nehmen die Bürger\*innen in Deutschland undurchschaubare Strukturen staatlicher Behördenangebote (46 Prozent, +5 Prozentpunkte) wahr.

Diese zunehmend als hinderlich empfundenen Nutzungserfahrungen spiegeln sich auch in der Einschätzung der Leistungsfähigkeit des Staates durch die Bevölkerung wider. So empfinden mehr als die Hälfte der Menschen in Deutschland den Kontakt mit Behörden und Ämtern als sehr anstrengend (54 Prozent). Außerdem trauen drei von vier Bürger\*innen dem Staat nicht zu, in drei Jahren alle Behördengänge online anzubieten. Noch weniger Menschen glauben, dass der Staat ihr Leben leichter macht (14 Prozent).

*„Die Studie zeigt eine zunehmende Frustration der Bürger\*innen angesichts des Stillstands auf dem Weg zu einem leistungsstarken, digitalen Staat. Sichere und einfach nutzbare digitale Verwaltungsdienste können das Zutrauen in die Leistungsfähigkeit des Staates stärken. Deswegen sind die gemeinsamen Anstrengungen von Bund und Ländern insbesondere wichtig, um das Vertrauen der Menschen in den Staat und seine Institutionen zu stärken“, ordnet Lena-Sophie Müller, Geschäftsführerin der Initiative D21, die Ergebnisse der Studie ein.*

### **Zur Erhebung**

Der eGovernment MONITOR 2022 ist eine repräsentative Studie der Initiative D21 und der Technischen Universität München. Die Befragung erfolgte online vom 19. April 2022 bis zum 11. Mai 2022. Befragt wurden Personen ab 16 Jahren in Haushalten, die das Internet privat nutzen (Deutschland: 8.112 Personen, Österreich: 1.002 Personen, Schweiz: 1.002 Personen). Die Studie wurde vom Marktforschungsinstitut Kantar durchgeführt.

Weitere Informationen zur Studie und das PDF zum Herunterladen finden Sie [hier](#).

### **Pressekontakte**

#### **Initiative D21 e. V.**

Tilman Wolf

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

+49 30 7675853-57

[tilman.wolf@initiated21.de](mailto:tilman.wolf@initiated21.de)

[www.initiated21.de](http://www.initiated21.de)

---

### **Über die Studie**

Der eGovernment MONITOR untersucht seit 2010 den Fortschritt der digitalen Transformation in Verwaltung und Staat in den D-A-CH-Ländern und seit 2021 auch im deutschen Bundesländervergleich. Im Fokus stehen dabei die Bekanntheit und die Akzeptanz von digitalen

Verwaltungsleistungen bei den Bürger\*innen sowie die Nutzung entsprechender Angebote.

Herausgeber: Initiative D21 e. V. und Technische Universität München // Schirmherrin:

Bundesministerin des Innern und für Heimat Nancy Faeser //

Die Studie ist gemeinsam finanziert durch eine Partnerschaft aus öffentlichen und

privatwirtschaftlichen Organisationen: Fachlicher Premiumpartner: Nationales E-Government

Kompetenzzentrum NEGZ e. V. // Premium Partner\*innen: adesso SE, AKDB (Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung Bayern), atene KOM GmbH, Bayrisches Staatsministerium für Digitales, Cornelsen

Verlag GmbH, Deloitte Consulting GmbH, Ernest & Young GmbH, Fujitsu Services GmbH, Huawei

Technologies Deutschland GmbH, S-Public Services GmbH (ein Unternehmen der Sparkassen

Finanzgruppe), // Classic Partner\*innen: Bundesdruckerei, Capgemini Deutschland GmbH, Cassini

Consulting AG, Dataport AöR, dbb beamtenbund und tarifunion, Materna Information &

Communications SE, Microsoft Deutschland GmbH, Ramboll Management Consulting GmbH // Basic

Partner\*innen: Bundesministerium für Finanzen Österreich, DGB Bundesvorstand, Geschäftsstelle

Digitale Verwaltung Schweiz, PwC Strategy& (Germany) GmbH, SAP SE

### **Über Initiative D21 e. V.**

Die „Initiative D21“ ist Deutschlands größtes gemeinnütziges Netzwerk für die Digitale Gesellschaft. Sie wurde 1999 mit dem Ziel gegründet, die digitale Spaltung der Gesellschaft zu verhindern. Rund 200 Mitgliedsunternehmen und -organisationen aller Branchen, Wissenschaft, Zivilgesellschaft sowie politische Partner von Bund und Ländern durchleuchten die gesellschaftlichen Herausforderungen im digitalen Wandel, liefern jährliche Lagebilder und stoßen Debatten an, um die Zukunft der Digitalen Gesellschaft sinnvoll zu gestalten.

### **Über die Technische Universität München:**

Die Technische Universität München (TUM) wurde 1868 gegründet und gehört zu den Spitzenuniversitäten Europas. Sie ist der Exzellenz in Forschung und Lehre, der interdisziplinären Ausbildung und der aktiven Förderung des wissenschaftlichen Nachwuchses verpflichtet. Darüber hinaus knüpft die Universität enge Verbindungen zu Unternehmen und wissenschaftlichen Einrichtungen in aller Welt. Die TUM wurde als eine der ersten Universitäten in Deutschland zur Exzellenzuniversität ernannt. Die 15 Fachbereiche der TUM bieten ein exzellentes Umfeld für Forschung und für die Ausbildung von 48.296 Studierenden.

### **Über Kantar:**

Kantar ist in 90 Märkten aktiv und eines der weltweit führenden Unternehmen für Daten, Insights und Beratungsleistungen. Kantar versteht, was Menschen denken, fühlen, einkaufen, wählen, lesen, sehen und teilen. Die Mitarbeiter\*innen von Kantar kombinieren Fachwissen über menschliches Verhalten mit fortschrittlichen Technologien und tragen so zum Erfolg und Wachstum von weltweit führenden Unternehmen und Organisationen bei.